

**REGULAMENTUL**  
**de organizare și funcționare a serviciului public**  
**de alimentare cu apă și de canalizare**

**Secțiunea 1**

**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul- de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – *Regulament*) stabilește cadrul juridic de reglementare a raporturilor dintre operatorul care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – *operator*) - și consumatori/solicitanți cu privire la:

- 1) furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă/tehnologică și prestarea serviciului public de canalizare;
- 2) branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- 3) contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 4) deconectarea, reconectarea instalațiilor interne ale consumatorilor, limitarea și întreruperea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 5) facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 6) examinarea petițiilor și soluționarea neînțelegerilor dintre operator și consumatori.

2. Prezentul Regulament se aplică operatorului care exploatează sisteme publice de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, și consumatorilor/solicitanților serviciului public.

3. Operatorul, indiferent de forma de proprietate, organizare și de modul de gestiune a serviciului public în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se conformează prevederilor *Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* elaborat și aprobat de către autoritatea administrației publice locale, în baza prezentului Regulament.

4. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se înființează, organizează și funcționează, în baza următoarelor principii:

- 1) securitatea serviciului furnizat/prestat;
- 2) tarifarea echitabilă;
- 3) calitatea, eficiența și rentabilitatea serviciului furnizat/prestat;
- 4) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, consumatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora în problemele asocierii intercomunale și ale regionalizării serviciului;
- 5) dezvoltarea durabilă;
- 6) accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al tuturor consumatorilor pe baze contractuale;
- 7) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației;
- 8) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- 9) adaptabilitatea la cerințele consumatorilor.

5. Furnizarea/prestarea serviciului public prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare are drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate pentru toți consumatorii de pe teritoriul localității și trebuie să îndeplinească în punctele de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, parametrii de calitate a apei, parametrii tehnici stabiliți în contractele de furnizare/prestare conform standardelor naționale și valorile indicatorilor de performanță aprobați în modul stabilit de legislație.

6. În sensul prezentului *Regulament*, se utilizează noțiunile din *Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare* (în continuare *Legea nr. 303/2013*), *Legea nr. 187/2022 cu privire la condominiu* (în continuare *Legea nr. 187/2022*) precum și următoarele noțiuni:

**avarie** – la sistemul public de alimentare cu apă se consideră defecțiunile conductelor, instalațiilor și utilajului aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului. Drept avarii în sistemul public de canalizare se consideră distrugerea tuburilor și instalațiilor, sau înfundarea lor cu blocarea evacuării apelor uzate și revărsarea acestora pe teritoriu;

**aviz de deconectare** – aviz în scris, expediat consumatorului de către operator, prin care consumatorul este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale acestuia de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare și despre cauza deconectării;

**aviz de limitare** – aviz în scris, expediat consumatorului de către operator prin care consumatorul este prevenit de posibila limitare a furnizării serviciului de alimentare cu apă/de canalizare, termenul de limitare și despre cauza limitării;

**câmin de bransare** – construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru bransarea instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea și accesul la contor și la robinetul de închidere a apei;

**câmin de racord** – construcție subterană prin care se asigură racordarea și preluarea apelor uzate din instalațiile interne de canalizare ale consumatorului în rețeaua publică de canalizare;

**câmin de control al apelor uzate** – construcție subterană specială destinată prelevării probelor de ape uzate. Drept câmin de control al apelor uzate poate servi și câminul de racord;

**componenta apelor uzate** – caracteristica apelor uzate și cantitatea de substanțe poluante conținută în apele uzate;

**consumatori de servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare** - fiecare proprietar al unității din condominiu, pe durata cât este proprietar, și fiecare posesor adult al unității, pe durata cât o posedă în fapt și care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza contractului de furnizare a serviciilor intermediare de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între asociație și operator;

**control al contorului** – ansamblu de acțiuni efectuate de către operator, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii corectitudinii funcționării contorului, lipsa intervențiilor în funcționarea acestuia, inclusiv pentru verificarea integrității contorului și a sigiliilor aplicate;

**controlul calității apelor uzate** – controlul componenței apelor uzate și a concentrației substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxim admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare și în stația de epurare, efectuat în conformitate cu prevederile legislației în domeniu;

**deconectare** – desfacerea legăturii dintre instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare prin intermediul dispozitivelor de închidere sau prin decuplarea vizibilă a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică;

**furnizarea serviciului public de alimentare cu apă** - distribuția apei potabile/tehnologice prin sistemele publice de alimentare cu apă potabilă/tehnologică destinată pentru satisfacerea necesităților consumatorilor;

**instalații de preepurare** – instalații și dispozitive ale altor consumatori, alții decât cei casnici, destinate diminuării încărcării de poluanți înainte de deversarea apei uzate în rețeaua publică de canalizare;

**întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare** – întrerupere temporară a livrării apei/recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în rețelele publice de alimentare cu apă/de canalizare, bransare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

**întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare** – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepționării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, fără a fi deconectate instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/ de canalizare;

**loc de consum** – amplasament al instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, unde se consumă apa și se asigură preluarea și transportarea apelor uzate de la instalațiile interne de apă până la câminul de racord din sistemul public de canalizare;

**prestarea serviciului public de canalizare** – colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

**prestarea serviciului public de epurare a apelor uzate** – evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

**proba de control** – probă de ape uzate prelevată din câminul de control, în scopul determinării componenței apelor uzate evacuate de către alți consumatori, decât cei casnici, în sistemul public de canalizare;

**servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare** – servicii de alimentare cu apă, canalizare și epurarea apelor uzate, de care se folosesc ori se pot folosi proprietarii unităților și posesorii acestora, dar care, în funcție de situația concretă a condominiului, din motive tehnice sau legale, trebuie intermediare de către asociație în temeiul contractului cu operatorul și nu pot fi contractate individual de către proprietarii ori posesorii unităților ori facturate individual acestora;

**solicitant** – persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare, branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

**violarea sigiliului operatorului** – orice modificare care se intervine asupra sigiliului aplicat de către operator; înlăturarea sigiliului aplicat de către operator; deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic aplicat de către operator, care conduce la deplasarea lui pe cordon; ruperea cordonului sigiliului aplicat de către operator.

7. Furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în bază de contract încheiat între operator și consumator.

8. Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de *Legea nr. 303/2013* și actele normative în domeniu.

9. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă prevederilor *Legii nr. 182/2019 privind calitatea apei potabile* și *Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei potabile*, aprobat prin *Hotărârea Guvernului nr. 651/2023*.

10. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile *Legii nr. 303/2013*, contractelor încheiate, actelor normative în domeniu, normativelor în construcții, codurilor practice, regulamentelor tehnice de exploatare și regulamentelor de exploatare și întreținere a utilajelor recomandate de producătorii acestora.

11. Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se stabilesc conform *Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate*, aprobată prin *Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 489/2019 (în continuare - Agenție)*.

12. Consumatorul poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum, luat aparte, care aparține consumatorului.

13. Raporturile dintre operator și consumator privind furnizarea/prestarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, nespecificate în prezentul Regulament, se reglementează în conformitate cu prevederile *Legii nr. 303/2013*.

14. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor, avariilor și a deranjamentelor din sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile stabilite de *Legea nr. 303/2013*, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prezentul Regulament și alte reglementări.

15. Orice branșare/racordare sau reconectare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare este efectuată, în exclusivitate, de către operator, în prezența consumatorului/solicitantului.

## Secțiunea 2

### BRANȘAREA/RACORDAREA INSTALAȚILOR INTERNE DE APĂ ȘI DE CANALIZARE LA SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

**16.** Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al operatorului care își desfășoară activitatea de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în unitățile administrativ-teritoriale în limitele teritoriului administrat.

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale clădirilor (rezidențiale/nerezidențiale) se efectuează în baza unui proiect unic.

**17.** În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1.

Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

**18.** Pentru eliberarea avizului de branșare/racordare, solicitantul depune o cerere în scris la oficiul operatorului, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

1) numele, prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, poșta electronică, alte informații de contact;

2) scopul utilizării apei;

3) debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;

4) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;

5) copia deciziei de înregistrare eliberată de autoritatea competentă, în cazul persoanei juridice;

6) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară;

Solicitantul prezintă copiile documentelor însoțite de originalele acestora pentru verificarea copiilor prezentate.

**19.** Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 10 zile lucrătoare, avizul de branșare/racordare în care se indică în mod obligatoriu condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul pentru branșarea/racordarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare care îi aparțin. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

**20.** Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea în următoarele cazuri:

1) în termen de un an de la data eliberării avizului, solicitantul nu a elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul branșamentului/racordului la rețeaua publică;

2) în termen de 2 ani după eliberarea avizului, solicitantul nu a demarat lucrările de construcție a instalațiilor interne.

În perioada de valabilitate a avizului de branșare/racordare, solicitantul este în drept să solicite operatorului prelungirea acestuia.

În termen de 2 zile lucrătoare de la recepția cererii solicitantului, operatorul prelungeste termenul de valabilitate al avizului de branșare/racordare, o singură dată, pentru o perioadă de maximum 12 luni, prin efectuarea inscripției respective pe avizul de branșare/racordare eliberat solicitantului, în cazul menținerii condițiilor prescrise în aviz.

Operatorul nu poate solicita prezentarea unor documente suplimentare pentru prelungirea avizului de branșare/racordare.

Dacă operatorul în procesul de examinare a solicitării de prelungire a termenului avizului constată necesitatea modificării condițiilor tehnico-economice incluse în aviz, solicitantul va solicita un nou aviz de branșare/racordare, iar operatorul îl va emite în termen de 10 zile lucrătoare.

**21.** Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare eliberat de către operator este obligatorie pentru solicitant.

Proiectul branșamentului de apă/racordului de canalizare întocmit de către un proiectant atestat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. În cazul branșării specifice a instalațiilor interne cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sunt în drept să negocieze și să stabilească alt termen de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

**22.** Executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare se asigură de către operator sau de către solicitant numai în baza proiectului coordonat de către operator cu respectarea dreptului de

proprietate a rețelelor interne de apă și de canalizare. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator, când condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale consumatorilor la același branșament de apă.

23. La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare cu montarea și sigilarea contorului în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică, determinate conform *Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare*, aprobată de Agenție.

24. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului sau a reprezentantului acestuia după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform *Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023*.

25. Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul și, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție în conformitate cu *Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023*.

26. În cazul în care solicitantul a asigurat execuția branșamentului de apă/racordului de canalizare în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, acesta se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la care se anexează:

- 1) procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;
- 2) informația despre parametrii, compoziția și debitele de ape industriale uzate (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 3) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 4) datele despre cantitatea de nămol format, metoda de prelucrare și utilizare (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 5) ordinul privind desemnarea persoanelor responsabile pentru participare la prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale).

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare, determinat conform *Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare*, și execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare din data achitării tarifului de către solicitant.

27. În cazul în care branșamentul de apă/racordul de canalizare a fost executat de către operator, ultimul realizează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în ziua finalizării executării branșamentului de apă/racordului de canalizare și întocmește Procesul-verbal de recepție, la care se anexează, după caz, informația prezentată de consumator conform *pct. 26 subpct. 2)-5)*.

28. În cazul în care pentru executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente.

29. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului în cazul în care:

- 1) la cererea de solicitare nu au fost anexate documentele necesare *conform pct. 18*;
- 2) se confruntă cu lipsă de capacitate de producție, motivată și justificată de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat;
- 3) se confruntă cu lipsa capacității rețelei publice de apă/canalizare, motivată de faptul că nu există rețea sau că rețeaua existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitantului.

30. În caz de refuz de eliberare a avizului de branșare/racordare din motiv de lipsă de capacitate *conform pct. 29 subpct. 3)*, operatorul este obligat să notifice în scris solicitantul despre acest fapt, cu

indicarea motivelor și a argumentelor justificate din punct de vedere tehnic care au stat la baza refuzului și să prezinte informații pertinente despre capacitatea maximă de debit și presiune a apei care poate fi acceptată în punctul de branșare/racordare respectiv, măsurile necesare pentru înlăturarea motivelor de refuz, inclusiv despre măsurile necesare pentru dezvoltarea rețelelor publice de transport sau de distribuție și despre termenele concrete de realizare a dezvoltării acestora. Solicitantul căruia i-a fost refuzată eliberarea avizului de racordare este în drept să modifice debitul solicitat în cererea de eliberare a avizului de branșare/ racordare în limitele capacității disponibile sau să solicite operatorului să fie inclus în lista de așteptare a avizelor de branșare/racordare (*în continuare – Lista de așteptare*), întocmită de operator în conformitate cu pct. 31.

**31.** Lista de așteptare cuprinde cererile de eliberare a avizului de branșare/racordare, înregistrate, dar respinse pe motivul lipsei de capacitate pentru care s-a solicitat menținerea în așteptare a cererii conform pct. 30. Cererile de eliberare a avizelor de branșare/racordare se ordonează cronologic, în ordinea primirii solicitărilor privind includerea în lista de așteptare, prin aplicarea principiului „primul venit, primul servit”. În Lista de așteptare se indică cel puțin următoarele informații: numele, prenumele/denumirea solicitantului, data primirii solicitării privind includerea în lista de așteptare, locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea, scopul utilizării apei, informații cu privire la capacitățile rețelei publice în punctul solicitat/porțiunea rețelei publice la care se solicită branșarea/racordarea și motivele imposibilității emiterii avizului de branșare/racordare.

**32.** Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce țin de majorarea capacității sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**33.** În cazul în care operatorul nu-și exercită atribuțiile prevăzute de prezentul Regulament și nu eliberează avizul de branșare/racordare sau nu efectuează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare nejustificat în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată conform prevederilor legale.

### Secțiunea 3

#### DELIMITAREA INSTALAȚILOR INTERNE DE APĂ ȘI DE CANALIZARE DE INSTALAȚIILE OPERATORULUI

**34.** Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă și/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau locul în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

**35.** Punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de rețele publice de alimentare cu apă și de canalizare ale operatorului se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**36.** Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.

**37.** La blocurile locative, punctul de delimitare a rețelelor și instalațiilor interne din condominiu și a rețelelor și instalațiilor publice sunt:

1) la rețelele de alimentare cu apă - ieșirea din contorul instalat în subsolul/etajul tehnic/scara blocului locativ/căminul amplasat în imediata apropiere a peretelui blocului (după caz), conform avizului de branșare eliberat de către operator;

2) la rețelele de canalizare - căminul de racord la rețeaua publică în sensul de scurgere a apei uzate.

**38.** La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare se stabilește în locul în care patrimoniul se delimitează în funcție de dreptul de proprietate dintre consumator, altul decât cel casnic și operator, care se indică în actul de delimitare și este parte componentă a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

În cazul unităților termoelectrice, punctul de delimitare se stabilește în locul în care patrimoniul a doi operatori/furnizori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

39. Operatorul este responsabil de îmbinarea în punctul de delimitare.

40. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorului de rețeaua publică de canalizare este căminul de racord la rețeaua publică de canalizare în sensul de scurgere a apelor uzate.

#### Secțiunea 4

### CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

41. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și de canalizare ale căreia sunt bransate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de bransare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

42. În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:

1) *Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică) și de canalizare.* Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza/presta, atât serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică), cât și serviciul public de canalizare;

2) *Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică).* Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică);

3) *Contract de prestare a serviciului public de canalizare.* Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare;

4) *Contract de prestare a serviciului public de epurare a apelor uzate.* Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de epurare a apelor uzate ale consumatorului.

43. Pentru a încheia contractele prevăzute la pct. 42, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant conform prevederilor *punctelor 18 și 26*. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, solicitantul este obligat să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

1) *cererea, indicând numele și prenumele în cazul persoanei fizice sau denumirea în cazul persoanei juridice, adresa (sediul), formularul cererii este pus la dispoziție de către operator;*

2) *numerele telefoanelor/faxurilor, adresa electronică, altă informație de contact;*

3) *copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;*

4) *scopul pentru care solicită furnizarea/prestarea serviciului public;*

5) *debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;*

6) *copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;*

7) *codurile poștale, codul de identificare al proprietarului/locatarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;*

8) *dovada privind lipsa datoriei pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat prin intermediul asociației (gestionarul condominiului);*

9) *la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);*

10) *la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic).*

44. Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de prezentul *Regulament*. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalcularea conform indicațiilor contorului.

45. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare și responsabilitatea părților. La contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare.

46. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod obligatoriu se va indica:

1) denumirea operatorului și numele/denumirea consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează/prestează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numărul de telefon/fax, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;

2) obiectul contractului, informația privind calitatea apei (potabile/tehnologice, uzate menajere/industriale), nivelurile de calitate (parametrii tehnici privind debitul, presiunea și diametru bransamentului);

3) volumul de apă preconizat a fi furnizat și/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepționat (cu excepția consumatorilor casnici);

4) modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evacuate;

5) punctul de delimitare, reprezentat în schema rețelelor ca anexă la contract;

6) drepturile și obligațiile părților;

7) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;

8) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;

9) durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;

10) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a apei prevăzute în contract;

11) modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii specificate în *Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare*, aprobat de către Agenție.

47. La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul existent sau cu solicitantul potențial consumator, pentru locul de consum conectat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze, în prezența consumatorului sau a reprezentatului acestuia, verificarea contorului de apă, a contorului de ape uzate, după caz, precum și a sigiliilor aplicate.

În urma verificării, operatorul întocmește actul de control al contorului în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator.

Modelul *Actului de control al contorului* este prevăzut la **Anexa nr. 2** la prezentul *Regulament*.

48. Operatorul încheie cu consumatorul contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau, cu acordul în scris al consumatorului, un contract pentru mai multe locuri de consum cu condiția indicării specificului și a datelor fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

49. În blocurile locative furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate între operator și administratorul asociației (intermediar de servicii), sau între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament în parte.

50. Încheierea contractelor individuale între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament se efectuează obligatoriu cu respectarea condițiilor prevăzute la *alin. (4) art. 29 din Legea nr. 303/2013*.

**51.** Administratorul asociației din blocurile de locuit și cămine încheie cu operatorul contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediare de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prevăzute de *art. 49 din Legea nr. 187/2022*. Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, operatorul încheie contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/gestionar al spațiului nelocuit, cu condiția instalării obligatorii a contorului de apă de către ultimii.

**52.** Drepturile și obligațiile operatorului, intermediarului de servicii și a consumatorilor de servicii intermediare sunt prevăzute în *art. 49 din Legea nr. 187/2022, Legea nr. 303/2013, Regulamentul cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale*, aprobat prin *Hotărârea Guvernului nr. 281/2024* și prezentul *Regulament*.

**53.** Pentru a încheia Contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediare, administratorul asociației depune o cerere, în forma prevăzută de operator (scrisă sau electronică), la care se anexează următoarele acte:

1) Actul de reprezentare a administratorului asociației (buletin de identitate și împuternicirile de reprezentare, extras din registrul persoanelor juridice);

2) Adresa condominiului și copia actelor care atestă gestiunea condominiului (extras din registrul bunurilor imobile pe condominiu, statutul asociației);

3) Lista proprietarilor/posesorilor unităților din blocul locativ ale condominiului gestionat, persoanelor ce domiciliază și informații în privința locurilor de consum (unităților) din cadrul condominiului, înregistrați în registrul bunurilor imobile;

5) Informațiile în privința contoarelor care sunt instalate în condominiu și în unități;

6) Modalitatea de repartizare a cheltuielilor pentru acoperirea diferențelor dintre indicațiile contorului de apă instalat la bransamentul blocului locativ și indicațiile contoarelor instalate în unități/norme de consum, aprobată de adunarea generală a condominiului;

7) După caz, informația privind existența unor datorii la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, acord de cesiune a datoriilor și declarația pe propria răspundere privind veridicitatea informației.

**54.** Operatorul încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu respectarea cerințelor prezentului *Regulament* după cum urmează:

1) În termen de cel mult 10 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform pct. 43;

2) În cazul bransării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractul se încheie în aceeași zi.

**55.** Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului *Regulament*, sau în cazul când solicitantul are datorii la locurile de consum, inclusiv datorii pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare prestat prin intermediul asociației (gestionarului), refuzul fiind argumentat în scris. În cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului, ultimul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termenele prevăzute de prezentul *Regulament*.

În cazul încheierii contractului pentru servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare cu administratorul asociației/gestionarul, datoria acumulată până la data încheierii contractului, nu v-a servi drept impediment pentru încheierea contractului. După caz, administratorul asociației poate prezenta informația privind existența datoriei la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, conform pct. 53 subpct. 7).

**56.** Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**57.** Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare survenite între consumatori/solicitanți și operator. La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și operator cu privire la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată, conform prevederilor Codului administrativ.

**58.** Consumatorul care a înstrăinat bunul imobil, ce constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, urmând să notifice operatorul privitor la înstrăinarea bunului imobil și

la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil.

**59.** Persoana fizică sau juridică care a obținut cu drept de proprietate un imobil, care este conectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de 7 zile lucrătoare de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte. Totodată, operatorul este în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, conform prevederilor punctelor 153-156.

**60.** În cazul examinării cererii unui nou solicitant pentru încheierea contractului și neîndeplinirii obligației conform pct. 58 urmare a înstrăinării bunului imobil, contractul încheiat pentru locul respectiv de consum se va considera rezolvit de drept din momentul semnării contractului cu solicitantul (noul proprietar/locatar al bunului imobil), operatorul concomitent cu semnarea noului contract va notifica consumatorul despre rezoluțiunea contractului încheiat cu acesta

**61.** Operatorul este în drept să deconecteze locul de consum din ziua rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru locul de consum respectiv, dacă o altă persoană nu a solicitat încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru acest loc de consum.

**62.** În cazul decesului consumatorului casnic, până la desemnarea moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, operatorul, la solicitarea unuia din moștenitori (confirmat prin certificatul de calitate de moștenitor sau certificat de moștenitor), încheie contractul de furnizare/prestare cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și achitării plății preventive pentru serviciul furnizat/prestat, valoarea căreia reprezintă media consumului a ultimilor trei luni. Dacă moștenitorul(ii) nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare.

**63.** În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și încheie un nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și/sau să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

**64.** În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie din numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

**65.** În cazul încăperilor locuibile din cămine în care grupul sanitar este prevăzut pentru uz comun al locatarilor, contractul se va încheia cu administratorul asociației sau, în lipsa administratorului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificarea necesităților tuturor locatarilor din bloc.

**66.** În cazul în care consumatorul (persoană fizică sau persoana juridică) își schimbă denumirea, adresa, codul fiscal, contul bancar, consumatorul respectiv este obligat în termen de 10 zile lucrătoare să prezinte operatorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**67.** Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul/posesorul imobilului:

1) este obligat să solicite operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 15 zile din data obținerii actelor de schimbare a destinației spațiului locativ;

2) dacă în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menționat sau concentrația substanțelor poluante în apele uzate deversate de către consumator în rețeaua publică de canalizare, operatorul este în drept să emită consumatorului un nou aviz de branșare/racordare a instalațiilor interne de apă și de canalizare;

3) în cazul schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ sau se utilizează spațiul în alte scopuri decât locative, posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât

cel casnic, în termenul stabilit la subpct. 1), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenței dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat consumatorului și contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, expirării termenului de verificare metrologică a contorului, intervenției în contor sau violarea/inlăturarea sigiliului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 153-156.

68. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, acesta este obligat să instaleze contor separat pentru evidența volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta consumatorul va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera, în termen de 15 zile, condițiile privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea acestuia, operatorul și consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru furnizarea/prestarea serviciului public la imobilul respectiv. Dacă consumatorul nu respectă prevederile menționate, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare cu cel puțin 5 zile înainte, respectând prevederile pct. 175-179.

69. Modificarea debitului de apă poate fi solicitată de consumator prin depunerea la operator a unei cereri în scris. Operatorul este obligat să răspundă în scris la solicitarea de modificare a debitului în termen de 15 zile de la momentul înregistrării cererii respective.

70. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este în drept să solicite, în scris, suspendarea contractului și suspendarea temporară a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin deconectare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare pentru o perioadă de timp de cel puțin trei luni. Cererea respectivă se depune la operator cu cel puțin 7 zile până la data solicitată de suspendare a serviciului și a contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prevede alt termen. Operatorul va accepta solicitarea, iar consumatorul va achita integral plata pentru serviciul furnizat/prestat și penalitățile calculate conform prevederilor contractului până la data suspendării temporare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și tariful pentru deconectare.

71. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare, conform pct. 169, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se consideră suspendat pentru 30 zile din ziua deconectării. Dacă în această perioadă consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare, precum și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru neexecutare esențială.

72. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator pentru o perioadă nedeterminată, produce efecte până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederilor Codului civil și Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizează consumatorul despre rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu cel puțin 30 zile înainte de rezoluțiunea lui, în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă, fax, poștă electronică, anexă la factură sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile față de consumator cel târziu până la data rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

73. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant/consumator, careva plăți pentru încheierea, modificarea, suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

## Secțiunea 5

### DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

#### **74. În raport cu operatorul, consumatorul este în drept:**

1) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

2) să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea verificării metrologice de expertiză a controlului, integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și de prezentul Regulament;

3) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea nr. 303/2013 și de prezentul Regulament;

4) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul modificării Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;

5) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

6) să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;

7) să primească răspuns la petițiile adresate operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;

8) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;

9) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;

10) la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

11) la suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

12) să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

13) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;

14) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;

15) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți, în conformitate cu prevederile Codului civil;

16) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.

#### **75. Consumatorul este obligat:**

1) să respecte prevederile contractului încheiat, a Legii nr. 303/2013 și a prezentului Regulament;

2) să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

3) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la instalațiile interne proprii;

4) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;

5) să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică, controlul integrității contorului de apă și a sigiliilor

aplicate acestuia, pentru inspectarea rețelelor sale interne precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

6) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;

7) să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

8) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;

9) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;

10) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate, precum și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;

11) să se conecteze, în modul prevăzut de Legea nr. 303/2013 și de alte acte normative în domeniu, la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, să asigure colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate;

12) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

13) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;

14) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

15) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

16) să sesizeze operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;

17) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare dacă nu are necesitate de aceste servicii, precum și să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate/prestate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

18) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la verificarea contorului și sigiliilor aplicate;

19) să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului situate pe proprietatea consumatorului;

20) să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;

21) să desemneze persoanele responsabile de prelevarea probelor de apă uzată care cunosc regulile de prelevare a probelor de apă uzată sau să asigure instruirea persoanelor desemnate care nu cunosc regulile enunțate supra (consumatorului altul decât cel casnic);

22) să asigure prezența la locul de prelevare a probelor de apă uzată a persoanelor desemnate, în termen rezonabil de la ora solicitării de către reprezentantul operatorului, dar nu mai târziu de o oră (consumatorului altul decât cel casnic);

23) să comunice operatorului despre toate devierile în procesul tehnologic care pot duce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorului altul decât cel casnic);

24) să întrețină în condiții corespunzătoare căminul de control al calității apelor uzate deversate;

25) să asigure proiectarea, construirea și exploatarea stațiilor sau a instalațiilor de epurare/preepurare locale ori proprii și prelucrarea deșeurilor/nămolului de producere, cu respectarea prevederilor regulamentelor privind recepționarea apelor uzate în sistemul public de canalizare, în cazul în care consumatorul își desfășoară activitatea în sectorul industrial sau în domeniul deservirii pentru care este obligatorie asigurarea epurării/preepurării apelor uzate;

26) să informeze operatorul despre deținerea altor surse de alimentare cu apă, precum și data punerii în funcțiune, în vederea facturării volumului de apă evacuat în sistemul public de canalizare, în cazul consumatorilor, alții decât cei casnici. În acest scop, consumatorul are obligația să instaleze contor la sursa de apă alternativă, în baza căruia se va determina volumul de apă evacuat în sistemul public de canalizare;

27) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);

28) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic);

29) să nu efectueze interconectarea instalațiilor interioare de apă branșate la rețeaua publică cu instalațiile interioare de alimentare cu apă din surse proprii, întru a nu admite fenomenele de retur al apei, poluarea apei potabile din rețelele publice de distribuție a apei potabile cu materii reziduale sau substanțe neadmise de normativele de calitate;

30) să nu utilizeze în calitate de conductor nul de protecție rețelele de alimentare cu apă și de canalizare cu inserții izolatoare.

**76. În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:**

1) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;

2) să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;

3) să respecte clauzele contractuale;

4) să asigure funcționarea la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

5) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală sau, după caz, de Regulamentul-cadru privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție;

6) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametrii tehnici stabiliți în contract;

7) să elibereze avize de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;

8) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale și/sau prin afișare, inclusiv la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei și/sau a recepționării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;

9) să întreprindă măsuri de remediere a defecțiunilor produse în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, în termenele stabilite de prezentul Regulament și Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

10) să întrețină și să exploateze branșamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;

11) să achiziționeze, să instaleze, să exploateze, să întrețină, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media sau prin intermediul paginii web privind măsurile necesare de întreprins pentru protecția contoarelor contra înghețului;

12) să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate și a indicilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor, pe durata verificării metrologice periodice sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată reieșind din volumul mediu lunar înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare). În cazul în care nu este instalat contor, volumul de apă consumat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative;

13) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificare tarifului;

14) să restituie sau să recaleuleze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;

15) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de re tehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;

16) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor din prezentul Regulament și să reia furnizarea/prestarea serviciilor publice;

17) să prezinte lunar consumatorului factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciului furnizat/prestat cu aplicarea tarifelor în vigoare, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii indicat în aceasta;

18) să determine în lipsa contorului, consumul de apă și al apelor uzate evacuate, conform prevederilor pct. 126;

19) să prezinte, la cererea consumatorului, informații despre consumul anterior de apă, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate. Operatorul prezintă obligatoriu consumatorului calculul volumului de apă și a volumului de ape uzate în cazul consumului fraudulos;

20) să răspundă, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petițiile depuse în scris de consumator;

21) să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată vina operatorului;

22) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau rezoluției contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

23) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

24) să asigure încasarea plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, oficiilor poștale sau oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;

25) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 ore, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract, în factură și pe pagina web;

26) să efectueze citirea indicilor contorului, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența consumatorului sau al reprezentantului acestuia;

27) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate;

28) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare;

29) să informeze consumatorii, la intervale regulate și cel puțin o dată pe an, (conform programului de monitorizare aprobat) într-o formă cât mai potrivită și ușor accesibilă, inclusiv prin intermediul facturilor sau prin mijloace digitale, pagina oficială, cu privire la calitatea apei destinate consumului uman, inclusiv parametrii indicatori.

**77. În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:**

1) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate și cu modul stabilit de prezenta lege, cu alte acte normative;

2) să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat, conform prevederilor Legii nr. 303/2013;

3) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea